

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia. Salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan pengiriman barang dan jasa kurir. Perusahaan yang menjalankan jasa pelayanan pengiriman barang dan jasa kurir tersebut mampu bertahan dalam kondisi perekonomian di Indonesia. Jasa pengiriman merupakan suatu bentuk pelayanan publik yang menawarkan kemudahan dalam proses mengirim suatu barang dari satu kota ke kota lainnya dengan aman dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak jasa tersebut. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, produk elektronik dan lainlain. Alat transportasi yang digunakan untuk mengirim barang dapat melalui jalur darat, laut maupun udara. Jarak menjadi bagian penting untuk menentukan alat transportasi apa yang akan digunakan untuk mengangkut barang-barang kiriman tersebut.

Minat beli merupakan instruksi diri konsumen untuk melakukan pembelian atas suatu produk, melakukan perencanaan, mengambil tindakan-tindakan yang relevan seperti mengusulkan, dan akhirnya mengambil keputusan untuk melakukan pembelian. Peningkatan minat beli didukung dengan E-Commerce yang bersaing, harga yang menarik dan kualitas pelayanan yang memuaskan. Minat penggunaan jasa pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir untuk daerah Medan ke Jakarta mengalami penurunan tercermin dari jumlah transaksi konsumen yang mengalami penurunan.

Tabel I.1.
Jumlah Transaksi Konsumen Medan-Jakarta
Tahun 2020

Bulan	Jumlah Konsumen
Januari	325
Februari	315
Maret	288
April	274
Mei	211
Juni	219
Juli	187
Agustus	204
September	196

Sumber : PT Jalur Nugraha Ekakurir, 2020

Tabel I.1 menunjukkan bahwa terjadinya penurunan minat konsumen yang ditandai dengan penurunan jumlah konsumen penggunaan jasa pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir untuk daerah Medan ke Jakarta yang diduga disebabkan oleh E-commerce dalam perusahaan ini masih belum efektif, persaingan harga yang kompetitif dan kualitas pelayanan yang belum memuaskan dan baik.

E-Commerce adalah melakukan bisnis online. Dalam bentuknya yang paling jelas e-commerce menjual produk kepada konsumen secara online, tapi faktanya jenis bisnis apapun yang dilakukan secara elektronik adalah E-commerce. Sederhananya *E-commerce* PT Jalur Nugraha Ekakurir adalah membuat, mengelola, dan meluaskan hubungan komersial secara online. E-commerce dalam perusahaan ini masih belum efektif dimana layanan *online* yang diberikan dalam bentuk aplikasi

hanya bisa dapat *tracking* paket konsumen PT Jalur Nugraha Ekakurir sehingga tidak memberikan layanan maksimal dan optimal.

Tabel I.2
Data Kegiatan E-Commerce
Tahun 2020

No	Kegiatan E-Commerce
1.	Tracking paket
2.	Cek daftar harga
3.	Inovasi sistem MY JNE lebih lengkap fiturnya sehingga memudahkan konsumen dalam mengaplikasikan MY JNE
4.	Kemudahan dalam keluhan di sistem

Sumber : PT Jalur Nugraha Ekakurir, 2020

Tabel I.2 menunjukkan bahwa kegiatan *E-Commerce* PT Jalur Nugraha Ekakurir masih belum inovatif dimana belum dapat melakukan transaksi pemesanan dan pembayaran hanya berkaitan dengan *tracking* paket konsumen, cek harga pengiriman, aplikasi masih cukup sulit untuk digunakan dan disistem juga sulit untuk menyampaikan keluhan konsumen. Hal ini memicu rendahnya minat konsumen kepada PT Jalur Nugraha Ekakurir.

Harga merupakan komponen penting atas suatu produk, karena akan berpengaruh terhadap keuntungan produsen. Harga juga menjadi pertimbangan konsumen untuk membeli, sehingga perlu pertimbangan khusus untuk menentukan harga tersebut. Harga diduga mempengaruhi minat konsumen untuk membeli. Harga jasa pengiriman Medan-Jakarta yang dijual oleh perusahaan lebih tinggi dari harga yang ditawarkan oleh kompetitor ke konsumen.

Tabel I.3.
Data Harga
2020

Nama	Harga Medan-Jakarta
JNE REG	Rp 26.000
J&T	Rp 21.000
Sicepat REG	Rp 30.000

Sumber PT Jalur Nugraha Ekakurir, 2020

Tabel I.3 menunjukkan bahwa harga JNE REG dari Medan-Jakarta masih paling mahal dibandingkan pesaingnya yaitu J&T dan Sicepat REG. Hal ini mencerminkan bahwa penetapan harga yang belum dapat bersaing dimana harga yang ditawarkan hampir sama waktu sampainya yaitu 3 hari sehingga banyak konsumen yang memilih harga yang lebih murah.

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Pada perusahaan PT Jalur Nugraha Ekakurir banyaknya keluhan ini disebabkan oleh kurang andal dalam melakuan pelayanan berupa kurang tepat waktu pengiriman, kurang sigap dan kurang cepat layanan yang diberikan seperti pada saat penanganan keluhan yang disampaikan oleh pihak pelanggan dan waktunya pengiriman yang terkadang tidak sesuai dengan infromasi yang diberikan kepada pelanggan sehingga muncul kekecewaan.

Tabel I.4.
Data Keluhan Pelanggan
Tahun 2020

Bulan	Jumlah Keluhan	Penyebab	Sumber Keluhan
Januari	34		
Februari	12		
Maret	10		
April	15		
Mei	19		
Juni	18		
Juli	11		
Agustus	20		
September	8	1. Karyawan yang bekerja kurang cermat, handal dan cepat sehingga kurang melakukan pelayanan yang maksimal terhadap pengurusan pengiriman. 2. Pelayanan yang tidak mudah dalam penyampaian keluhan kepada pelanggan 3. Pengiriman yang lama, keterlambatan karyawan. 4. Kurang cepat dalam mengurus pengiriman armada dan tidak adanya jawaban terhadap complain pelanggan. 5. Kinerja yang diberikan tidak cukup sigap dan lama sehingga menyebabkan keterlambatan, perusahaan tidak menanggapi keluhan dari pelanggan. 6. Karyawan terlambat dalam mengurus pengiriman paket konsumen, fasilitas pembayaran yang belum memudahkan pelanggan. 7. Pelayanan yang kurang akurat terhadap perjanjian batas waktu pengiriman oleh perusahaan	1. Via Telepon (ditelepon customer) 2. Melalui Kurir secara langsung

Sumber : PT Jalur Nugraha Ekakurir, 2020

Tabel I.4 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang masih belum optimal terlihat dari banyaknya karyawan yang melakukan keluhan. Keluhan terbanyak terjadi pada bulan Januari sebanyak 34 keluhan dan yang paling sedikit terjadi pada bulan September sebanyak 8 keluhan. Beberapa keluhan adalah pengiriman yang lama, pelayanan yang kurang cermat, ketidakmudahan dalam keluhan, dan kurang singgap untuk staf PT Jalur Nugraha Ekakurir.

Dari permasalahan diatas peneliti merasa perlu melakukan dengan judul : **“Pengaruh E-Commerce, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. *E-commerce* dalam perusahaan ini masih belum efektif dimana layanan online yang diberikan dalam bentuk aplikasi hanya bisa dapat tracking paket konsumen.
2. Harga yang belum efektif dalam penetapannya.
3. Kualitas pelayanan yang belum baik terlihat dari banyaknya keluhan pelanggan
4. Minat konsumen mengalami penurunan terlihat dari tidak tercapainya target perusahaan.

1.3 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *E-Commerce* terhadap Minat Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
2. Bagaimana pengaruh Harga terhadap Minat Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?
4. Bagaimana pengaruh *E-Commerce*, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)?

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dijelaskan di atas maka, tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *E-Commerce* terhadap Minat Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Harga terhadap Minat Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *E-Commerce*, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Konsumen pada Jasa Pengiriman PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti
Bermanfaat sebagai tambahan pengetahuan bagi peneliti.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
Bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya i.
3. Bagi PT Jalur Nugraha Ekakurir
Sebagai dasar memperbaiki dan sebagai informasi PT Jalur Nugraha Ekakurir.
4. Bagi Universitas Prima Indonesia
Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan sebagai literatur mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

I.6 Pengaruh E –Commerce Terhadap Minat Pembelian

Menurut Manullang (2013 : 208), E –Commerce adalah usaha-usaha perusahaan untuk meyakinkan konsumen untuk membeli produknya.

I.7 Pengaruh Harga Terhadap Minat Pembelian

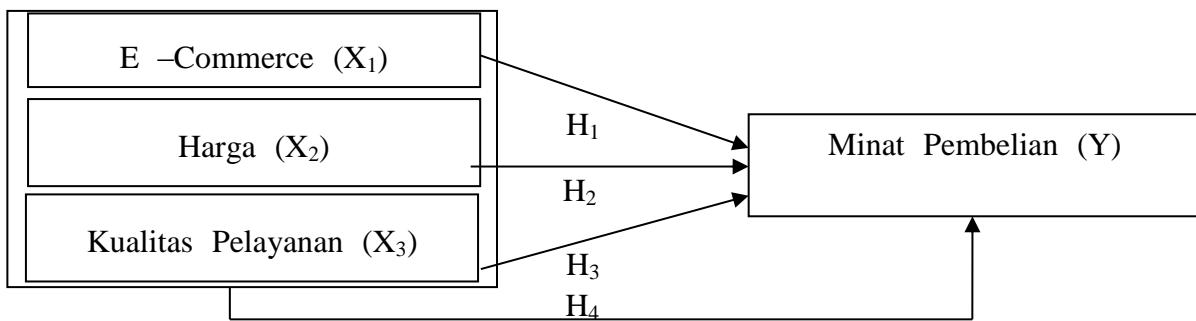
Menurut Nisusatsro (2016 : 199), harga merupakan pengorbanan energi dan pengorbanan perasaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi tentang produk barang dan atau jasa yang diperlukan sampai dengan keputusan pembelian.

I.8 Teori Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian

Menurut Surjaweni (2015: 144), Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk keputusan pembelian.

I.9 Kerangka Konseptual

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat digambarkan kerangka pemikiran yaitu sebagai berikut:



Gambar II.1. Kerangka Konseptual

I.10 Hipotesis

Kerangka konseptual maka hipotesis dari penelitian ini yaitu :

- H₁ : E-Commerce berpengaruh terhadap Minat Pembelian Pengiriman Medan-Jakarta pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
- H₂ : Harga berpengaruh terhadap Minat Pembelian Pengiriman Medan-Jakarta pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
- H₃ : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Pembelian Pengiriman Medan-Jakarta pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
- H₄ : E-Commerce, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Pembelian Pengiriman Medan-Jakarta pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)